

## En checklista för Svåra samtal

Steg 1: Förbered dig genom att gå igenom De tre samtalen

1. Red ut **Vad som hände**.  
Varifrån kommer din berättelse (information, tidigare erfarenheter, regler)? Den andres?  
Vilken inverkan har den här situationen haft på dig? Vilka kan den andres avsikter ha varit?  
Vad har var och en av ert bidragit med till problemet?
2. Förstå **Känslor**.  
Utforska ditt känslomässiga fotavtryck, och de känslöknippen som du upplever.
3. Befäst din **Identitet**.  
Vad står på spel för dig *angående dig*? Vad behöver du acceptera för att bättre befästa din identitet?

Steg 2: Kontrollera dina syften och besluta dig huruvida du skall föra frågan på tal

- **Syften**: Vad hoppas du kunna uppnå genom att ha det här samtalet? Ändra di attityd för att befrämja inlärning, delande och problemlösning.
- **Beslut**: Är det här det bästa sättet att gripa dig an frågan och uppnå dina syften? Är frågan verkligen inbäddad i ditt Identitetssamtal? Kan du påverka problemet genom att ändra dina bidrag? Om du inte gör det på tal, vad kan du göra för att underlätta för dig att släppa taget?

Steg 3: Börja utifrån Den tredje berättelsen

1. Beskriv problemet som **skillnaden** mellan era berättelser. Inbegrip båda synvinklarna som en legitim del av diskussionen.
2. Låt varandra ta del av era **syften**.
3. **Inbjud** den andre att bli din *medarbetare* så att ni kan reda ut tillsammans.

Steg 4: Utforska såväl deras som din berättelse

- **Lyssna för att förstå** det som har inträffat ur deras synvinkel. Ställ frågor. Bekräfta känslorna bakom argumenten och anklagelserna. Upprepa med egna ord det som den andre säger för att kontrollera att du förstått det. Försök komma fram till hur ni båda hamnade i den här situationen.
- **Låt den andre ta del av din egen synvinkel**, dina tidigare erfarenheter, avsikter, känslor.
- **Omdana, omdana, omdana** så att du håller dig till rätt spår. Från sanning till uppfattningar, skuld till bidrag, anklagelser till känslor och så vidare.

Steg 5: Problemlösning

- Uppfinn **alternativ** som tillgodoser båda parternas viktigaste angelägenheter och intressen.
- Se till **normer** för vad som *borde ske*. Håll i minnet normen för ömsesidig omsorg; ensidiga relationer blir sällan varaktiga.
- Tala om hur ni upprätthåller **kommunikationen** medan ni går vidare framåt.

Utdrag ur boken *Svåra samtal* av Douglas Stone, Bruce Patton och Shela Heen, 1999, utgiven på Damm förlag